香港迎接
旅遊新常態

政府部門和旅遊產業界同心協力，
為迎接後疫時代的香港旅遊業復興做好準備

同心協力，共創安全

人心齊，泰山移。香港從政府部門到旅遊業界正攜手努力，為迎接香港後疫時代的旅遊市場做足準備

新冠疫情讓全球泛觀光產業陷於停滯，香港旅遊業也面臨了前所未有的挑戰。隨著疫情蔓延，香港推行了嚴格的邊境管制措施以有效抑制新冠病毒的社區傳播。從3月底直至另行通知，所有自海外國家/地區乘飛機前往香港的非香港居民，以及來自中國內地、澳門和臺灣並在過去14天內曾到訪其地國家/地區的非香港居民，皆不可入境。

符合入境標準且無病徵的抵港人士，須在穿戴個人防護用品的工作人員護送之下，從香港國際機場乘坐接駁專車前往已設好社交距離的臨時樣本採集中心，填寫健康申報表並進行新冠病毒檢測。根據其抵港時間，檢測結果為陰性的無症狀旅客，須在病毒檢測結束後返回住所進行14天強制檢疫隔離，或須於政府指定酒店過夜，等待測試結果。在臨時標本採集中心有呼吸系統症狀或者檢測結果呈陽性的旅客，將被送往醫院作進一步檢測。上述這些抵港檢疫措施可將潛在的入境感染接觸機率減至最低。

香港旅遊發展局（以下簡稱旅發局）在近期一場1,500名業界夥伴參與的網路會議中表示，預計旅客的行為和旅遊傾向將會在後疫情時代出現變化。旅客將更為注重旅遊目的地的公共衛生品質及交通工具、酒店和其他旅遊設施的衛生防疫標準，並將短線目的地和短天數的旅遊行程列為首選。

> 隨著疫情蔓延，香港推行了嚴謹的邊境管制措施以抑制新冠病毒的社區傳播。

旅發局制定了重振香港旅遊業的復興計畫，並撥款4億港元（5,100萬美元）支持疫情結束後的旅業推廣。同樣地，旅遊業其他相關服務供應商也都一同致力提升符合後疫情時代市場需求的服務水平，比如除提供洗手液和口罩等便民服務外，也利用人工智慧和高科技清潔技術強化環境健康和公共衛生措施。

在旅發局振興旅遊和恢復零售業的計畫之下，特定酒店已表示有意推廣「宅度假」（staycations）產品，而零售商場也會推出多種刺激消費的促銷活動，並積極為消費者提供安全的購物環境。

此外，政府不僅明訂了防疫基金用途和策略，會議活動場館也會利用先進清潔技術全面維護其衛生安全，以提升香港作為亞洲會展之都的吸引力。

香港國際機場及國泰航空強化新冠病毒監控力度

航空業者採用先進清潔科技，為航空旅遊復甦作準備

香港國際機場 (HKIA)

香港國際機場(HKIA)不僅是香港門戶，也是亞洲最繁忙的航空樞紐之一。香港機場管理局現正於香港國際機場原有的健康和衛生措施的基礎上進行升級，以最新消毒技術保護員工及乘客免受新冠病毒的感染。

自動化清潔機器人（如左圖所示）配備紫外線消毒燈、360度噴嘴和空氣篩檢過濾程式，10分鐘內即可有效消滅附近空氣與物件表面多達 99.99% 的細菌。原僅用於醫院的智慧清潔機器人現首次在臨床環境之外使用，全天候為香港國際機場候機室的公共區域和旅客設施進行消毒。

此外，機管局亦正為人工智慧登記櫃檯、手推行李車、洗手間、客運大樓座位區、旅客捷運系統及旅客專車等經常使用及接觸的旅客設施表面，進行抗菌塗層試點測試。

香港國際機場的酒精洗手液機數量亦已增加一倍，且延伸到客運大樓所有主要通道及旅客必經區域。機場周邊也張貼了醒目的海報、告示和公共服務通告，提醒旅客在排隊等候時，須保持至少1.5米的社交安全距離。

香港機場管理局機場運行執行總監張李佳蕙表示「保障機場員工及旅客的安全和健康至為重要。我們會持續研究並推行新科技、新設備與新措施，以確保香港國際機場工作人員以及往來旅客的安全。例如，香港國際機場正將生物辨識和人臉辨識技術的使用範圍擴及至報到手續辦理和登機環節，從而減少人機界面和身體接觸，降低病毒傳播風險。」

同時，所有離港旅客在香港國際機場離港層禁區範圍內也必須佩戴口罩。此項強制規定亦適用於乘坐城市公共運輸之軌道交通系統、停機坪接駁巴士以及在海天客運碼頭海空聯運樓層的離港旅客。所有人員進入候機室前必須進行體溫檢測，入境旅客也須提交健康申報表，並在抵達香港國際機場後，透過遠端檢測中心提供深喉唾液樣本。機管局亦建議抵港旅客在抵達香港國際機場時佩戴口罩。

香港國際機場正針對為抵港旅客執行公共衛生及檢疫相關工作的職員，試行「CLeanTech」智慧消毒通道設施。使用者須先接受體溫檢測，然後每位旅客依序個別進入密閉通道，進行為時 40 秒的消毒和殺菌程式。該消毒通道內部表層的抗菌塗層，可利用光觸媒及「奈米針」先進技術，遠距消滅人體及衣物上的病毒和細菌，再以消毒噴霧進行即時消毒。

旅遊零售方面，由於疫情導致客運量大幅減少，機場內大多數商店自3月下旬起已暫停營業。機場商店將會在客流量開始恢復後重新營業，並已計畫通過促銷活動吸引遊客消費。

> 我們會持續研究並推行新科技、新設施與新措施，以確保香港國際機場工作人員以及來往旅客的安全。
>
> 香港機場管理局機場運行執行總監張李佳蕙

國泰航空

航班數量雖減少，部分人仍有進行必要旅行的需求。因此，國泰航空公司在產業艱難時期主動向旅客提供健康與安全措施的最新消息，讓旅客更加安心。

其措施包括加強機艙消毒與額外清潔、機上廣播最新的衛生訊息，採用高效微粒子空氣過濾系統(HEPA)淨化機艙空氣，貴賓室採取額外預防措施、採取餐飲保障措施、短暫調整機上餐飲服務、增加工作人員體溫檢測、提高所有食品準備設備和區域的清潔頻率等。

乘客需要在包括香港在內的全球機場辦理值機手續時回答健康篩檢問題， 如乘客無法與他人保持2米距離，或在按照我們職員的指示下，必須佩戴口罩。

國泰航空也會爲受旅行禁令影響的旅客提供協助，提供靈活更改行程或免費申請退款 。

高科技與嚴謹的衛生防疫措施促進酒店市場復甦

為迎接目標客群和因應疫情後的旅遊市場，香港各酒店正積極加強衛生健康措施和行銷力度，以賓客以及員工的健康安全為第一優先

香港酒店業主聯會執行總幹事李漢城說道，「新冠疫情撼動了酒店業固有的營運和管理模式。」酒店業既有的產品與服務需求將因趨勢有所調整，轉而聚焦於健康安全的提升，以滿足客人對旅遊環境與體驗所追求的衛生安全、親切友好、互動等軟實力品質。

酒店業必須消弭民眾對公共衛生安全的顧慮，結合創新技術來優化現有設施和服務，以應對疫情後因消費者行為改變而對酒店業帶來的新氣象，從而能持續吸引客人造訪。

帝盛酒店集團與如心酒店集團皆積極回應消費者注重的新焦點，順應疫情及市場總體情況，主動地對酒店內人員接觸點和服務方式進行調整。

帝盛酒店集團表示，由於相關研究表明，呼吸道疾病可通過中央空調傳播，因此除了增加客房、公共區域和高接觸性區域的清潔次數之外，更進一步用藝康(Ecolab)生產的Ecolab消毒清潔劑2.0對空調和灰塵過濾系統進行每日清潔強化。

酒店的一項措施更能彰顯其待客之道，不僅在所有酒店公共區域都提供免洗洗手液，待客人外出回來後還提供續補服務。

為配合社交距離新標準，酒店設置了自助入住設備、接待區設置了玻璃隔板，並且增加了酒店餐飲服務外賣選項，客人可透過二維碼直接進入電子功能表訂餐；同時，他們也鼓勵客人採用非接觸性支付方式，以減少員工和客人之間的接觸頻率。

另一方面，如心酒店集團的科技應用使其在適應酒店新常態方面，也佔據優勢地位。為了優化客人體驗和提供安全穩妥的服務，該集團在香港地區率先引進了於海外流行的送餐機器人。旗下的如心南灣海景酒店現已將三個擁有先進感測器並可進行人機互動的人工智慧機器人，用來提供客房送餐服務，以降低客人與員工之間的接觸；當酒店入住率回升後，智能機器人也具備多種任務處理功能，全方位協助現有人力資源進行服務優化。

酒店內各餐廳除了向客人免費提供旅行裝的免洗洗手液和酒精濕巾等用品外，也可為有需求的客人提供口罩。在提高清潔頻率的同時，他們也將貝達安(BioEm)、菌魔力(Germagic)高級消毒液用於客房、公共區域和高接觸區域的清潔流程當中。

此外，如心酒店集團進一步加強了酒店員工的應對訓練 -「在處理日常緊急情況的標準操作程式基礎上，我們還制定了全方位的演習和研討會方案，教導員工有效應對突發事件（如現場防控新冠傳播）。」

香港旅遊發展局重振香港旅遊業復甦計畫三部曲第二階段（重建信心）的重點是鼓勵本地居民重新探索當地不同的鄰里和社區文化，藉以向全球遊客傳遞正能量和積極資訊，重振遊客日後訪港的信心。上述這兩家酒店集團都表示，在海外入境口岸重新開放之前，會重點針對本地市場做「宅度假」（staycations）的推廣。

> 固有酒店產品與服務需求將改變或減少，轉而聚焦於健康安全。
>
> 香港酒店業主聯會執行總幹事李漢城

零售、餐飲商戶積極推出衛生措施

餐廳和商場為應對疫情也做出了迅速的調整，繼續為賓客提供一個安全的環境

提到香港，人們都會聯想到多元化的購物和美食。因應先前新冠疫情的蔓延，香港的餐飲行業和大型商場在逆境之中主動採取了積極創新的舉措。

希慎興業

為使客人安心購物，位於銅鑼灣的利園購物中心進一步採取了各種措施。比如使用一系列日本進口消毒產品，可以24小時全方位有效清除細菌和異味；在重點位置安裝紅外線體溫感測器，避免發燒的客人進入商場；對手扶電梯進行紫外線消毒；並安裝免洗洗手液自動分液器等等。

未來，該集團計畫優化社交媒體平臺，與線上支付平臺合作向入境遊客發送電子購物優惠券，並與香港旅遊發展局及其他當地業界合作夥伴進行更緊密的合作。

新鴻基地產

新鴻基地產為減輕購物者對環境衛生的顧慮，除了在商場安裝320多個自動洗手液分配器外，還同時安排了300名身穿制服的愛心大使，為賓客提供更多貼心服務，這些措施包括：為賓客開門或按電梯按鈕、在30個商場和27個辦公室測量體溫以降低新冠傳播機率等。愛心大使項目的推行不僅加強了公共衛生維護，也為當地提供了更多就業機會。

新鴻基地產旗下的MOKO除了每15分鐘進行一次電扶梯扶手和電梯按鈕消毒之外，更以空氣淨化擴散器加強商場清潔，並廣邀商戶聯手抗疫。

將軍澳中心(見下圖)則每30分鐘用1:99漂白劑或同等消毒劑強化清潔高接觸表面（見下圖），並提高按鈕的清潔頻率到每15分鐘一次。

Black Sheep Restaurants餐飲集團正藉「戰術板」引領香港乃至世界各地的餐飲行業復甦。他們的「戰術板」是什麼?

「戰術板」概念很有意思：此為該餐飲集團為迅速應對疫情而專門制定的「抗新冠標準操作程式手冊」，最初公開發行的目的是希望與其他香港餐飲企業打造統一戰線，但現已成為全球餐廳的重要抗疫標準作業程序參考。「戰術板」手冊初版有一半內容現已成香港政府對餐廳的強制規範。

其相關規定包括餐廳員工須戴口罩、向用餐者提供健康申報表、餐桌上提供免洗洗手液及口罩存放袋等，相當貼心且周到。該餐飲集團認為，社交距離已經成為一種趨勢，因此將其落實為長期措施還是有相當必要。

再者，他們打算改善空間佈局規劃、在桌上安裝隔屏，優化餐廳通風設備。服務方面，儘管社交距離將減少餐廳服務人員與客人的互動頻率，但他們依然會為客人盡心服務，希望顧客能理解。

Kabushikigaisha餐飲集團則早在政府推出規定之前，就已積極實行了安裝桌上隔屏等各種相關衛生措施。他們十分重視餐廳清潔和員工衛生，並安裝了高性能空氣淨化器和奈米光觸媒消毒噴霧器來過濾有害懸浮粒子。另外，處於檢疫觀察期或未戴口罩的客人將無法進入餐廳用餐，並且所有客人都必須接受體溫檢測。

有關疫情對消費者用餐習慣所造成的影響，Kabushikigaisha集團概述道：「客人們將變得更加注重健康與衛生。因此，我們推出了各種增強免疫力的新選項，配以優質健康的食材原料，以滿足客人需求。」

後疫情時代下 景點的安心規範

為了重新迎接遊客，讓遊客安心的多項防疫策略和措施已準備就緒

備受遊客喜愛的香港景點，更新了他們與有關當局積極合作的最新資訊；在繼續為境內外遊客提供有趣而難忘的遊玩體驗，和疫後全新的旅遊規範之間，取得良好的平衡。

昂坪360

位於大嶼山的昂坪360已於三月重新開放，並實施了多項預防措施，例如提供陪伴艙，只限同行的家人和朋友一起登上同一客艙。同時，還建議每間客艙僅容納四到六名乘客，僅為正常接待量的一半，以確保客艙內有足夠的社交距離。

昂坪360預計，相較海外長途旅行，短線旅行市場或將出現更快速的反彈。在對衛生標準以及公眾健康安全之敏感性日益提高的情況下，消費者將更喜歡獨自旅行和小規模的家庭出遊。

其子公司360 Holidays在結合全新的旅行規範前提下，可望推出小團體和客製化旅遊，以展現大嶼山多樣化的自然風光和在地景點。

令人歎為觀止的纜車，將專注於大自然愛好者，通過當地獨家旅遊產品，推廣徒步、自然和健康元素。而綠色旅遊和戶外活動的宣傳，將激發人們在週末和節假日重遊大嶼山的意向。

一旦旅行政策放寬，其將努力與香港旅遊發展（以下簡稱旅發局）和旅業合作夥伴進行密切合作，開展策略性促銷活動，以重新贏得入境市場。

香港海洋公園

作為香港本地知名景點，香港海洋公園已於六月重新恢復營運。

由於全球旅遊業和經濟皆受到疫情的影響，因此，香港海洋公園已相應地調整自己的產品和運營，以滿足市場需求和遊客期望的變化。

公園重新開放後已採取一系列嚴格的防護措施，以確保遊客、工作人員和動物的健康與安全。這些措施包括：減少整個公園的接待量（至低於50%）、提前預訂、在所有遊客和工作人員的入口處進行體溫檢查、在公園中強制所有人佩戴口罩、加強清潔和消毒，以及定期在主要設施上噴塗奈米光觸媒塗層。

同時，在公園和動物展覽館周圍的入口或出口處都安裝了額外的洗手消毒器。

所有的餐飲場所也都確保實施相距1.5米以上的社交距離，一張桌子最多只能容納8人。

公園的重點是與旅發局合作吸引本地遊客。基於觀察到有必要調整日常表演、季節性活動和其他計畫的形式和運作方式，以應對“新規範”，因此“與動物親上加親”計畫將先行暫停。

香港迪士尼樂園度假區

對於香港迪士尼樂園度假區來說，今年確實是特殊的一年，因為2020年是香港迪士尼成立15周年，正計畫推出“奇妙夢想城堡”和全新的夜間巡遊。

預計六月十八日重新開業後會有大批遊客返回香港迪士尼，該景點強調了實施排隊控制的重要性，在整個公園以及度假村內，包括餐飲商店、酒店、遊樂和其他設施等，將對排隊遊客實施控管。

這些可能會影響遊客的接待人數措施、如分階段重新開放計畫和入園準則（現要求遊客在到訪之前進行預訂），皆為“符合衛生當局要求的措施”。

香港迪士尼樂園度假區補充，“相聚是最美妙的時刻，我們將先關注於本地客人，以及在適當時間迎接來自海外入境市場的客人。面對前所未有的疫情，我們將與旅發局和我們的重要業界夥伴共同合作，一起制定旅遊復興計畫。”

全面加強公共交通清潔

香港公共交通運輸業者致力為乘客提供安全的出行環境

儘管由於疫情期間，因香港當地居民減少了不必要的外出活動，致使公共交通的搭乘人數遞減，但交通運輸業者仍不遺餘力地為乘客創造一個安全舒適的出遊環境。

港鐵公司已經於港鐵各線車站安裝了洗手消毒裝置，供乘客在上下車時使用，並增加了新鮮空氣的流動性，從而改善車站的通風狀況。

此外，還全面加強了港鐵運輸網絡的清潔和消毒，包括：使用稀釋的漂白劑溶液定期清潔沿途各線車站、地鐵車廂、終點樞紐。 增加了更換和清潔空調篩檢程式的頻率，以及部署雙氧水（VHP）霧化消毒機器人等。 雙氧水（VHP）霧化消毒機器人會自動噴灑霧化至特定濃度的雙氧水，可深入至日常清潔工作較難觸及的細微縫隙消除病毒。當要進行消毒工作時，只需預先設定需要清潔範圍的平面圖，機器人便可全自動運作。另外，操作人員亦可利用智慧手提裝置，在二十米範圍內進行遠端控制。一般而言，以自動模式清潔一列八車廂列車，需時約四小時。當遇到特別情況如列車上有乘客嘔吐，「雙氧水霧化消毒機械人」亦可進行深度清潔。

如今，大多數計程車司機都重視健康措施，戴口罩，並在座椅的後方放上洗手液供乘客使用。

值得一提的是，九龍巴士公司已開始在公車以及各個路線車站上安裝洗手消毒機。巴士上還備有含有漂白水的踏墊，以方便乘客上車時對鞋子消毒。

冠忠巴士集團有限公司（KCHB）亦採取了一系列全新預防措施，以使客人和員工安心，例如，發放口罩、洗手液和進行體溫檢查。此外，還優化了旗下1,200輛巴士的整體清潔措施。

新大嶼山巴士公司（NLB）則由專業的“公車除塵器”團隊提供日常清潔服務，每次車輛往返後或往返內地的跨界巴士返程後都會進行日常清潔。

為了最大程度地減少交叉傳染，其豪華大巴士車隊的司機，通常會被配予每天清潔過的專門巴士。 該車隊經營的跨界旅遊路線極受歡迎，並在週末為大嶼山遊覽提供巴士服務。

總結來看，冠忠巴士為了促進疫後當地旅遊市場的迅速發展，積極致力於全面提升自身的衛生措施，這些最新的深度清潔服務包括使用Germagic，這是一種創新滅菌消毒產品，可保護物件表面90天內免受SARS-CoV-2和100多種病毒的侵害。

香港持續煥發亞洲會展之都的魅力

政府防疫抗疫基金的通過、香港會議展覽中心專案的推進，以及場館衛生和安全措施的實施，正合力鞏固香港作為亞洲頂尖商業活動目的地的競爭力

預計在新冠肺炎疫情之後，有關組織和舉辦商務活動的規範將進行修訂，規劃者在選擇會場時，將更著重考慮公共衛生和安全措施的縝密性，以及場地針對突發事件和運營中斷的應對能力。

香港會議展覽中心（HKCEC）近日舉辦了疫情爆發後的首次展覽活動，即5月22至24日的第98屆香港婚禮展。

香港會議展覽中心與主辦方協力實行一系列預防性措施，包括樓面佈局設計、場地通風及優化洗手間排隊的管理、售票櫃檯、餐廳店家加強管控等。

所有措施均符合當地政府的規範，並參考了行業準則和最佳實踐；如香港特別行政區政府發行的健康諮詢手冊中所示的內容。

香港會議展覽中心還啟動了一項10億港元（1.29億美元）的五年發展計畫，以展示其對行業和HKCEC業務長期增長的信心。

截至發稿時，涉及大部分內部裝潢、輔助房間和5G基礎設施的第一階段和第二階段已經完成，預計將於2024年第一季度全面完工。

為了能對疫後業務復甦做好準備，亞洲國際博覽館（AWE）致力運用創新技術，以滿足未來市場的展望。

亞博館是全球首個引入「CLeanTech智慧消毒通道」的展覽和活動場所，這是一種三合一消毒裝置，結合了「BioEm」空氣消毒淨化技術、「Aegis神盾智慧光催化持續滅菌鍍膜」及負壓淨化裝置設計等一系列先進技術。

所有進場人士需要先經過通道，才能進入會場。通道內建的自動偵測體溫功能會為進場人士測量體溫，若體溫符合正常水準，通道的閘門會自動打開，而且該設施還可以在12秒內，為訪客的衣服和隨身攜帶物品迅速完成消毒。此外，BioEm是一種天然安全又有效的消毒解決方案，可以消滅各種病毒，而「Aegis神盾智慧光催化持續滅菌鍍膜」則適用於淨化場地設施，例如，主要入口的門和門柄、自動電梯扶手、洗手間和餐廳的桌椅。此外，亦可用於清潔第一線員工的制服。

同時，智慧消毒機器人（ISR）還配備了紫外線殺菌燈和蒸汽空氣消毒器，以利用其智慧和自主的內置功能，幫助清潔團隊執行場地消毒作業。

作為政府防疫抗疫基金的一部分，香港特別行政區將注資10.2億港元（1.31億美元），以資助香港的會展業。

在這個為期一年的計畫中，香港會議展覽中心和亞洲國際博覽館的所有展覽和國際大會、會議的組織者（即超過400名參與者，其中50%是非本地參與者）將可獲得場地租用的全額補助，政府並熱烈鼓勵其與活動參與者分享。

保障旅客健康措施一覽表

航空

香港國際機場

- 於高接觸服務的設施表面使用抗菌塗層
- 推出自動化清潔機器人和消毒通道
- 在客運大樓及旅客繁忙區增加酒精洗手液機
- 於自動報到手續和登機環節中運用生物及人臉辨識技術
- 旅客在離港層禁區範圍內必須佩戴口罩

國泰航空

- 加強深度清潔和機艙消毒工作
- 落實餐飲保障
- 增強工作人員體溫檢測
- 使用高效空氣篩檢程式淨化機艙空氣
- 彈性調整機上餐飲服務
- 貴賓室採取額外預防措施
- 要求乘客在包括香港在內的全球機場辦理自動報到手續時回答健康篩查問題
- 如乘客無法保持適度社交距離，必須佩戴口罩

酒店

- 以殺菌清潔劑和除臭劑對空調和灰塵過濾系統進行每日強化清潔
- 設置自助入住設備、接待區玻璃隔板、電子功能表訂餐及鼓勵客人採用非接觸式支付
- 為客人提供免洗洗手液及續補服務
- 加強員工應對指引以有效處理疑似案例

零售/餐飲

- 重點安裝紅外線體溫感測儀，避免發燒客人進入
- 對電梯扶手進行紫外線消毒
- 商場內安裝自動洗手液分配器
- 限制餐廳用餐人數及安裝隔板以遵守社交距離的規範
- 安裝高效能空氣淨化器和奈米光觸媒消毒噴霧器來過濾有害懸浮粒子
- 提升高接觸區域的清潔消毒頻率

景點

- 進入指定景點需要提前預訂
- 對遊客實施控管，限制訪客人數
- 對所有員工和訪客於入口進行強制性體溫檢測
- 調整日常表演、季節性活動和其他計畫的形式和運作方式

交通運輸

- 於車上及各線車站安裝洗手消毒裝置
- 大多數計程車司機皆能應要求為乘客提供口罩
- 港鐵公司：部署雙氧水（VHP）霧化消毒機器人
- 利用最新技術為環境進行消毒，分配專用司機到特定公司以減少交叉傳染

會展業

香港會議展覽中心

- 重新設計樓面佈局
- 加強場地通風
- 優化洗手間、售票櫃檯、餐廳店的排隊管理

亞洲國際博覽館

- 導入CLeanTech三合一消毒裝置，偵測訪客體溫和消毒其衣服和隨身攜帶物品
- 智慧消毒機器人（ISR）配備紫外線燈和蒸汽空氣消毒器，協助場地消毒工作